平成３１年度第１回岩手県消費生活審議会議事録

日　時　平成 31 年 4 月 26 日（金）

13:30～14:45

場　所　県民生活センター　大ホール

【出席者】
〇委員（五十音順）
荒川享司委員　磯田朋子委員　工藤ひろみ委員　主濱了委員　菅原三千司委員
高橋昌造委員　沼田聡委員　平本丈之亮委員　米田ハツエ委員　松岡勝実委員
宮崎勝徳委員　山口研介委員

〇事務局（岩手県）
大友宏司環境生活部長
坊良英樹県民くらしの安全課総括課長
髙橋雅彦消費生活課長兼県民生活センター所長

１　開　会

〇坊良県民くらしの安全課総括課長

定刻になりました。

現在、委員 11 人の出席であり、条例の規定により委員総数 16 名のうち、半数以上の出席があれば会議が成立するということになっておりますので、開催をいたします。

なお、県の情報公開制度の一環といたしまして、この審議会の録音や会議録は公開となりますので、よろしくお願いいたします。

２　あいさつ

〇坊良県民くらしの安全課総括課長

それでは、開会に当たりまして、大友環境生活部長から御挨拶を申し上げます。

〇大友環境生活部長

環境生活部長の大友でございます。平成 31 年度第１回岩手県消費生活審議会の開会に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

本日は、年度初めの御多忙中にもかかわらず、御出席いただき、誠にありがとうございます。また、委員の皆様には、日頃から本県の消費者施策の推進に格別の御協力をいただいており、厚く御礼を申し上げます。

県ではこれまで、岩手県消費生活条例を具体的に展開し、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図るため、平成 27 年３月に岩手県消費者施策推進計画を策定し、様々な施策や事業を進めて参りましたが、現行計画は今年度をもって終了いたします。

県では本年３月に、「いわて県民計画（2019～2028）」を策定したところであり、そ

の中で消費者施策については、消費者被害の防止に向けた情報提供や消費者教育の推進、相談機能の充実など、地域の安全や暮らしの安全を実感できる岩手の実現に向けた取組を展開することとしております。

また国におきましては、次期消費者基本計画の策定に向け、今年１月に消費者基本計画のあり方に関する検討会の報告書を取りまとめております。この報告書には、消費者政策によるＳＤＧｓ実現への貢献や産業のデジタル化に伴う消費生活の変化への的確な対応、消費者問題のグローバル化への対応など、新たな視点について提言がなされたところでございます。

今年度は、このような状況等を踏まえまして、次期消費者施策推進計画を策定することとしており、本日は計画の基本的方向について諮問いたしますほか、今年度の県の消費者施策の取組について御報告することとしておりますので、委員の皆様には様々な観点から御意見をいただきたいと存じます。

結びに、委員の皆様には、県民の消費生活の安定と向上のため、今後も一層の御理解と御支援を賜りますよう、改めてお願いを申し上げ、挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

３　委員紹介

〇坊良県民くらしの安全課総括課長

会議に入ります前に、所属団体の役員改選等に伴いまして、委員の交代がございましたので、お知らせいたします。

佐藤委員の辞任に伴い、後任として荒川委員が就任されました。

〇荒川委員

よろしくお願いいたします。

〇坊良県民くらしの安全課総括課長

柳村委員の辞任に伴い、後任として主濱委員が就任されました。

〇主濱委員

よろしくお願いいたします。

〇坊良県民くらしの安全課総括課長

深谷委員の辞任に伴い、後任として高橋委員が就任されました。

〇高橋委員

よろしくお願いいたします。

○坊良県民くらしの安全課総括課長

荒川委員、主濱委員、髙橋委員、よろしくお願いいたします。

４　議　事

岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）の策定について

○坊良県民くらしの安全課総括課長

それでは、ただいまから議事に入らせていただきます。

消費生活条例第 36 条第２項の規定によりまして、会長が会議の議長を務めることとなっておりますので、これからの進行につきましては平本会長にお願いいたします。

○平本会長

皆様、本日はお寒い中御参集いただきまして、誠にありがとうございます。会長の平本でございます。

本日の会議の進行ですが、概ね 15 時ころの終了を目途に進めさせていただきたいと思いますので、円滑な議事への御協力をお願い申し上げます。

それではまず、議事録署名人の指名ですが、審議会運営規程によりまして、会長が指名することとなっております。本日については、磯田委員と宮崎委員を指名いたしますので、よろしくお願いいたします。

続きまして、早速議事に入りたいと思います。お手元の次第の議事により、岩手県消費者施策推進計画の策定について、事務局から御説明をお願いいたします。

○髙橋県民生活センター所長

県民生活センター所長の髙橋でございます。

県では今年度をもちまして現行の推進計画の計画期間が終了いたしますことから、次期計画の策定に当たり、本審議会に計画の基本的方向について諮問いたしたいと考えています。諮問書につきましては、委員の皆様の机の上に写しを配付してございますので、御審議をよろしくお願いいたします。

○平本会長

ただいま御説明があったとおり、県から当審議会への諮問ということで審議を求められました。

それでは、次期計画の策定について事務局から引き続き御説明をお願いします。

○高橋県民生活センター所長

議事、岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）の策定について御説明いたします。

まず今回、資料を事前にお届けすることができず、このように当日御覧いただくことになりましたこと、大変申し訳ございません。

それでは、資料の説明に入る前に、若干お話をさせていただきます。

岩手県消費者施策推進計画は、先ほど申し上げたように、岩手県消費生活条例を踏まえて、本県の具体的な消費者施策を総合的、計画的に進めるために策定しているものでございます。

現行の計画は、今年度、平成 31 年度までの５年間を計画期間とし、これに基づき、県では様々な取組を進めて参ったところでございます。

現行の推進計画については、別冊の審議会参考資料の 11 ページを御覧いただければと思います。ここには、現行の計画の全体像として５つの柱を設け、さらにその右側にアから計 14 の施策を展開してきております。

さらに 17 ページ以降を御覧いただければと思います。ここからは、具体的な事業と、その実施回数などの目標を掲げておるところでございます。先の審議会、昨年の 11 月でございましたが、この際には一昨年度、29 年度の評価について審議いただき、ほとんどが目標を達成したＡ評価となったものでございます。昨年度、30 年度の評価はこれからでございまして、次回の審議会において御報告を行いたいと考えております。

さて、今年度の計画期間終了に伴いまして、これまでの取組や社会情勢の変化、国の動向、県の総合計画などを踏まえて、新たな計画の方向性の案をこれからお示ししようとするものでございます。

それでは、横長のＡ３判の紙、資料１を御覧いただきたいと思います。まず左上の「いわて県民計画」のところを御覧いただきたいと思います。ここにおきまして、私どもは安全の分野において、下に掲げておるのですが、例えば特に高齢者や若年者に対する情報提供や消費者教育の推進、または早期解決のための相談機能の充実などを進めていくこととしておるところでございます。

さらに、ここから右の方に、本計画の位置づけなどを記しておりますが、この位置づけの２つ目に、今申し上げました「いわて県民計画」の中の消費者施策の推進を図る具体的な事業実施計画としての位置づけ、さらにはその下に、消費者教育推進法に基づく本県の消費者教育推進計画であるということでの位置づけをしておるところでございます。

その下に目標、基本目標案を掲げております。これまで推進計画は３回策定してきたところでございますが、いずれも「消費者被害のない地域づくりをすすめ、地域生活の安定と向上を図る」という目標を一貫して掲げていたところでございます。今般もこの案を掲げさせておりますが、これは今後の議論の中で皆様から御意見をいただ

きながら、決めて参りたいと考えているものでございます。
　次に資料の下の方、こちらは国、そして県の状況について記載してございます。
　まず、下の左側、国の検討状況でございます。先ほど部長の挨拶の中にもありましたが、国の方では現在、当県の推進計画と同じ計画期間になりますが、来年度から５年間の次期消費者基本計画の策定検討が進められており、今年１月には、検討会において新たな視点を含む提言がなされ、その報告書がまとめられております。なお、ここに掲げられているこれらの項目が、そのまま国の新しい基本計画に反映されるかどうかは、現時点では分からないところでございます。これによりますと、この中では例えば（１）、ＳＤＧｓ実現への貢献、ＳＤＧｓと申しますのは 2015 年に国連で採択された持続可能な開発目標でございますし、あとは（６）、ＡＩ、ＩｏＴなど産業のデジタル化への対応ということで、ＡＩは人工知能、ＩｏＴはあらゆるものがインターネットで繋がるといった内容でございます。また（７）、外国人旅行者数の増加など消費者問題のグローバル化への対応などが掲げられておるところでございます。
　続きまして、右側の当県の現状でございますが、平成 25 年４月までに、県内全市町村に相談窓口が整備されたところです。相談件数の方は、県全体で毎年１万件前後で推移しておりまして､相談者は 60 歳以上の高齢者の方が約４割を占め､内容の方では､メールによる架空請求など、インターネット、スマートフォンの普及に関連したものが、全ての年代において上位を占める状況になっております。
　また、先の審議会で詳細は御報告させていただいたのですが、一昨年、平成 29 年度に当センターで実施した消費生活に関する県民意識調査においては、例えばここに掲げておりますが、悪質商法への対処法や製品のリコール情報、悪質事業者への指導、取り締まり、また消費者教育の充実というようなものについての関心が高くなっているところでございます。
　これらの動向や状況などを踏まえまして、資料の中ほどを御覧いただければと思います。資料の中ほど、左側の現行の計画、31 年度までの施策の方向でございます。この方向としては５つの柱を立てておりまして、１が商品やサービスの安全の確保、２が消費者と事業者との取引の適正化､３が消費者教育の推進､４が消費者被害の救済､５が市町村､関係機関等との連携及び活動支援でございますが､それぞれのもとで様々な取組を進めているところでございます。
　次に、中央の現行計画期間中の取組と今後の課題を御覧ください。まず１の部分、商品やサービスの安全の確保では、リコールや事故情報の公表による注意喚起や、ガソリン・灯油価格の調査などを行っておりますが、課題としましては、依然事故やリコールが続いておりますし、県民の関心もこの事項は高いところでございまして、今後も引き続き対応が求められるところでございます。
　また､２の消費者と事業者との取引の適正化では､誇大広告や偽装表示の監視指導､事業者指導などを行っておりますが、依然不当表示など、悪質な事業者による違反事

例が続き、また県民の関心も高いことから、今後も引き続き対応が求められるところでございます。

続きまして、３の消費者教育の推進では、各種広報や教育委員会、社会福祉協議会と連携した学校現場での教育の推進、情報モラル教育のほか、リサイクル、リユースといった３Ｒの啓発などを行っております。一方で最近は、官公庁をかたるハガキによる架空請求など、手口が悪質、巧妙になっておりますし、皆さん御存じのとおり、2022 年からの成年年齢引き下げによりまして、高校生などへの若年層への対応が求められております。また電子マネーや仮想通貨、決済手段の多様化とそれに伴うキャッシュレス化の進展、ＳＤＧｓを背景としたエシカル消費や食品ロス削減への消費者の意識、関心の高まりなど、社会や環境の変化の潮流を見据えた対応といったものも、併せて求められるところでございます。

次に、４の消費者被害の救済では、当センターの根幹をなす事業であります消費生活相談によるきめ細かな相談対応はもちろんのこと、岩手弁護士会と連携した無料弁護士相談会の実施や、ＡＤＲ、裁判外紛争解決手続として、この消費生活審議会に紛争解決部会を別途置くなどの取組を行っておるところでございます。課題といたしましては、高齢者など特定の年齢層を狙った悪質商法や、インターネットの普及に伴います海外からの商品購入に関連したトラブル、訪日、在留外国人の消費者トラブルへの対応といったようなことも、今後求められるところでございます。

最後に、５の市町村、関係機関等との連携及び活動支援でございますが、当センターの消費生活相談員が市町村のセンターなどに対して助言を行ったり、市町村や岩手弁護士会、警察本部、消費者団体と連携してネットワーク会議を開催し、意見交換や情報交換を行い、消費者問題への連携した対応を行っているところでございます。最近は、相談内容がより専門的、さらには複雑化していることもあり、一機関単独での対応というのが難しくなってきておりますことから、業界団体や、さらなる専門機関との連携ということも求められているところでございます。

これらのことを踏まえまして、右側になりますが、施策の方向性（案）について説明させていただきます。計画期間につきましては 2024 年までの５年間で、基本的に本計画は消費者安全に関するセーフティーネットであり、事業の一貫して継続した実施が求められるものでありますことから、体系の基本的な考え方といたしましては、現行の計画の枠組みを引き続き引き継ぎつつ、そこに新たな課題や社会の変化を踏まえた視点や対応を加えていくことを想定しているところでございます。

具体には、１の商品やサービスの安全確保、２の消費者と事業者との取引の適正化につきましては、県民への注意喚起、情報提供あるいは業者指導といった法の運用に関わる部分でありますから、これまでと同様に、引き続き関係する取組に注力していくこととしたいと考えております。

さらに３の消費者教育の推進では、特に少子高齢化に伴い、今後さらに被害の増加

が懸念される高齢者と若年者を対象とした取組に注力いたしますとともに、例えばキャッシュレス化など決済手段の多様化への対応や、ＳＤＧｓなどを背景とした倫理的消費、人や社会、環境に配慮した消費行動などといった新たな視点も盛り込んだ取組を考えているところでございます。

次に４、消費者被害の防止と救済でも、引き続き消費者それぞれの年代や属性に合わせたきめ細かな相談対応や多重債務問題対策、各地域においての高齢者などを対象とした消費者見守り体制の促進のような、被害の未然防止の観点のほか、例えば本県のＩＬＣの誘致などを見据えた在留外国人の消費者トラブルへの対応を踏まえた取組というものも、今後考えていかなければならないと考えております。

最後に５の市町村や関係機関等との連携及び協働の推進では、これまで同様、住民に最も身近な相談窓口である市町村との連携や、そこで行われる相談への支援を継続して実施するとともに、複雑化、多様化する消費者被害の防止、救済とそれに関係した消費者教育や取組のより効果的な推進のためには、高度な知見を有する専門機関や関係団体との連携、協働が一層必要であると考えております。

以上、簡単ではございますが、次の計画の方向性の案について説明を申し上げました。御審議のほどよろしくお願いしたいと思います。

○平本会長

ありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局からの説明を踏まえまして、次期計画の策定に向けて、皆様から御意見あるいは御質問をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

どうぞ。

○高橋委員

今説明を伺って、この施策の方向性の案のところで、１から５まであるのですが、消費者被害の、前は救済だけだったのですが、今回防止と入れたというのがやはりすごいなと。それから、５番の市町村や関係機関等との連携及び協働の推進のところで、活動支援ではなく協働の推進ということが、私はこれは非常に考えられた施策の方向性ではないのかなと思います。

またＳＤＧｓを背景とした倫理的消費の普及啓発ですが、このＳＤＧｓは、平成27 年に国連サミットで採択されて 17 の目標があるのですが、そういったことを今度の施策の方向性の中に取り入れたということは、これもすばらしいことだなと思っています。

私は、質問ではなく、この考え方についてお話をさせていただきました。

○平本会長

ありがとうございました。ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。
では、どうぞ。

○沼田委員

沼田でございます。

ちょうど2020年ということになりますと、民法が改正になる年とイコールということで、民法は今回の大幅な改正の中で、今まで改正になっていなかった部分に関係して消費者問題がいろいろあった中で行われていった施策を、結局は法令としてきちっと位置づけられたということで、方向としては非常に良かったなとは思っています。

けれども、今回の民法改正によって、事業主側が準備しなければいけないものというのは実は意外とたくさんあって、定型約款というのはまさにそのとおりで、事業主側は法律に従って諸準備を着々と進めているのですが、実際、約款がきちっと揃ってそれがホームページ等で公開されていて、やることはやっているから、あとは見ているか見ていないかは消費者の問題だねというふうになりかねないというか、何かルールは作ったのだけれども、あとはやっぱり消費者に投げかけられるというようなことがあると、結局は情報を自分で取得していない消費者の立場が弱くなるというような、そういう構図がますます強くなっていく気配がちょっとあると思います。

事業主側の方がそのような諸準備を進めている中で、消費者側がどう対応していければ良いのかという部分、つまりせっかく民法改正になるわけですから、消費者側としてもう少し学習なりなんなりをしなければいけない部分については、そこを少し念頭に入れた施策なりで補強されていけばありがたいと考えております。ただ別にその中に、民法改正云々というのは入れる必要はもちろん無いとは思うのですけれども、そういった背景で、優先的地位のある人たちのところがどんどん強くなっていって、情報に疎い消費者がどんどん置き去りにされるということがあってはならないと思うので、ぜひそういったところを施策の中で補強できればありがたいというふうに考えております。

○平本会長

ありがとうございます。今の点で少しお願いします。

○髙橋県民生活センター所長

委員がおっしゃったとおり、現在は柱立てでございますので、細かい事項について本文にどのくらい盛り込むか、またそれを例えば見出しにつけるかというのは、今後いろいろ御協議させていただきたいと思っております。

また、委員おっしゃるところの消費者側の情報格差については、例えばキャッシュレス化については、情報のデジタル化に伴って、今は紙がなくなってもうペーパーレ

スだと言われても、お年寄りの中には戸惑われる方も多いと聞いているところでございます。従って私どももいろいろな啓発や広報を行う上で、紙媒体の利用や市町村と協力した広報紙への掲載等、最低限守っていくべきところは守って、広報、啓発に取り組んで参りたいと考えております。ありがとうございます。

○平本会長
それでは、他の方いかがでしょうか。
どうぞ。

○磯田委員
地域見守りネットワークのことについて、今、全国的にも進んでいない中で、国の方から、ネットワークづくりの取組を求められているのだと思うのですが、岩手県としてそこのところの記載というか、取組が見えてきていないと思います。
５年間のことなので、今後どのように地域のネットワークのことを考えられているのかというのをお聞きしたいです。

○平本会長
お願いします。

○髙橋県民生活センター所長
地域のネットワークというと、高齢者の見守りのネットワークのことでよろしいでしょうか。

○磯田委員
はい。

○髙橋県民生活センター所長
委員御指摘のとおり、全国各地に今、そのような高齢者の見守りネットワークというのは徐々にできつつありますが、本県ではまだ、どこの地域にもできていないところでございます。従って今後は、地域毎にそのようなネットワークができ、消費者被害の未然防止と、地域での見守りの担い手の方々によって、自主的にトラブルが見つけられるといったようなことを期待したいと思っております。
私ども市町村へのいろんな形での働きかけを、今年は少し力を入れていこうと思っておりますし、またそれとは別に、既存の取組を踏まえた、県としてのネットワークの体制というようなことも考えて参りたいと思っております。
また例えば、介護支援員の方々が高齢者のお宅を訪問した際に、どこに着目すると

消費者トラブルを見つけられるかというような視点の研修などを、協議会を作る作らないは別として実施して参るのですが、実際見守りを行う福祉関係の皆様方に、そのような研修の活用を呼びかけながら、消費者被害の未然防止が図られる枠組みの構築といったようなものを働きかけて参りたいと思います。併せて協議会化についても、市町村や地域の方々に働きかけて参りたいと思っております。

〇平本会長

よろしいでしょうか。それでは、他の方いかがでしょうか。

どうぞ、山口委員。

〇山口委員

岩手弁護士会の山口と申します。

現行の計画でも今後の計画案でも４番のところに多重債務問題というのが含まれております。今まで議論に上がっていたところの消費者トラブルとはちょっと毛色が違うのですが、資料１の右側の施策の方向性（案）のところでも、多重債務などの複雑な事案に対しての専門的な解決支援というような御指摘をいただいているところです。

我々弁護士は大変多くこの多重債務問題には携わるのですが、多重債務の複雑事案というときに、債務の問題とセットでよく出てくる問題が２つありまして、１つは債務整理などを我々弁護士がお手伝いをしたとしてもマイナスは消せるのですが、プラスは増やせない。そうすると、福祉などとの繋がりというのが重要になってくる。

もう一つは、債務整理をしても、税金の滞納については消えていかないという問題。ここで債務整理が滞ってしまうというか、実際の解決に至らないというケースが多々ございます。

そのあたり、福祉の支援に関しても税金滞納の問題に関しても、まさにその下の５のところの市町村や関係機関との連携というところが重要になってくる問題だと思うのですが、この点についてもし、現時点で問題意識をお持ちであるとか、実際の取組、連携の流れがあるとかというのがあればお教えいただきたいのと、今後の計画にそのあたりを含めていく可能性があるのかということを、併せてお教えいただければと思います。

〇平本会長

お願いします。

〇髙橋県民生活センター所長

非常に難しい問題提起でございまして、今すぐに処方箋というものを明示することができかねるところです。

ただ昨今、ギャンブル依存症対策などについても、福祉部門だけではなく、消費者行政部門など、全国的にいろいろな関係部署が関わっているというような話もありますので、当然福祉部門との連携というものは欠かせないものと考えております。まして高齢者の見守りといったようなものでも、両輪というような形で、消費者行政と福祉関係サイドというものが一緒になって取り組んでいかなければならないと思っております。

またもう一つとして、いろいろ弁護士会の皆様方とお話をさせていただきますと、税金の滞納は地方公共団体の取り立てが大変厳しく、返済を待ってくれないため、個人の方の再生に支障があるという話は多く伺っております。税務当局の方でもこのような事情は知っていることとは思いますし、また何らかの形での問題提起を、今後弁護士会でされるというような動きもあるやに聞いておりますので、また関係機関集めてのお話をさせていただきたいと思っています。

〇平本会長

よろしいでしょうか。それでは、他の委員の方。

〇主濱委員

市長会代表の主濱了でございます。私は、まずこの資料１の基本目標（案）のところ、消費者被害のない云々とあります。これは全体とすれば、要するに消費者被害を何とか防ぐための中心と申しますか根本になっているのではないかなと見られるのですが、本当にそれは大事なことであります。

一方において、賢い消費者をつくるということも私は必要だと思うのです。それで、そこからいきますと、賢い消費者をつくるというのは、下の方の３番のところの消費者教育の推進に関係すると思いますが、その中で私が特に問題にしたいのは、環境に配慮した消費生活の推進です。今の計画の内容を見ますと、これは３Ｒ、リデュース、リユース、リサイクルを掲げておるわけですが、私はもっと進めるべきではないかと思います。

賢い消費者になることを進めるためには、例えばもうちょっと節電であるとか、それから夏であれば太陽光を室内に入れないであるとか、様々な工夫をすることができるわけなのですが、そういったようなことを何とか取り組めないのかなと。その背景にあるのが、最近余り言われなくなってきた日本の温暖化防止のための取組、これが進んでいないような気がします。これは 2013 年と 2030 年と比較して、たしか 26％減でしたか、温室効果削減、これについてもそれを達成するような、賢い消費者等、前向きな何かうまい誘導というものがあっても良いのではないかと思います。

最初に申し上げましたとおり、消費者被害を少なくするというのは前提でありますけれども、さらに一歩進めたものも付け加えていただければ良いかなと思っています。

○高橋県民生活センター所長

御指摘いただきましたことにつきましては、そのとおりだと私どもも考えております。今までは消費者保護という考え方でしたが、現在は自立した消費者をつくる、また委員がおっしゃった賢い消費者を育成する、或いは消費者市民社会を構築する、というような概念や考え方にスライドしておりますことから、保護というよりは、消費者の方々が自発的に動いてアクションをしていただくといったようなことが重要だと思っております。

ですから、倫理的消費とか、賢い消費者とか、消費者市民社会とか、いろんな概念がたくさん出てきておりますけれども、目指すところは一つで、自立した消費者として地球や環境、人に優しい地域社会をどのように作っていくのか、またそれがＳＤＧｓの概念にどう当てはまっていくのかということだと思っております。ただこの分野は、実際の施策や取組として、具体にどういうことができるかというのは検討が必要ですが、理念的な考え方については、少し盛り込みを厚くしていくべきところであろうと考えています。

○平本会長

あとはいかがでしょうか。御意見等ございましたら、せっかくの機会ですので。よろしいでしょうか。

○大友環境生活部長

今日は、施策の方向性として、案としてこの５本の柱を立てさせてはいただいているのですが、まだ国の方の計画の柱立ても確定しておりませんので、今後の国の考え方や柱立てを取り入れるとともに、またどこまでこの計画に書き切れるかという課題はあるかと思いますが、先ほどの温暖化ガスの削減等、本県としてやはりこれは取り入れていった方が良いというようなものは踏まえて参りたいと思います。

いずれ中身については、今後この審議会にお示ししながら肉付けをしていきたいと考えておるところでございますので、よろしくお願いしたいと思います。

○平本会長

ありがとうございました。

それでは、大方意見も出尽くしたという理解でよろしいでしょうか。

（「はい」の声）

○平本会長

それでは次期計画の策定につきましては、皆様からの意見を踏まえ、事務局で計画

案の作成についてお願いします。

５　報　告

　　消費者施策に係る平成 31 年度の県の取組について

〇平本会長

　続きまして、５番目の報告に入ります。消費者施策に係る今年度の県の取組について、事務局から御報告をお願いします。

〇髙橋県民生活センター所長

　それでは、消費者施策に係る平成 31 年度の県民生活センター、県の取組について御報告いたします。

　本日は、年度当初の審議会でございますので、本年度の取組について簡単に御説明いたします。お手元の資料は、横長の資料２を御覧ください。現行の推進計画の５つの柱毎に御説明いたします。併せて、お手元に当センターで実施しております講座等のカラーのチラシ類もありますので、後ほど御覧いただければ幸いと存じます。

　まず、１の安全の確保でございます。法律で指定した製品につきまして、安全性が証明されたものが販売されているかなど、立入検査を実施しております。ちなみに、昨年は 87 事業者に対して検査を実施したところでございます。以下、資料には参考として前年の実績や今年の予定回数などを記しておりますが、以降の説明は省かせていただきます。

　２の（２）の消費者事故についてですが、毎週消費者庁から事故情報が発表されておりまして、その都度私どもも県のホームページなどでお知らせしているものでございます。

　また、３、物資の安定供給という観点から、ガソリンや灯油の価格を毎月県内 40 店舗で調査し、その結果を報道機関などに提供しているところでございます。

　次に、大きな２の取引の適正化でございます。嘘や誇大な表示を行った事業者に対し、景品表示法などに基づきまして、随時必要な対応を行っているところでございます。また衣類や電気器具などに材質、取り扱い方法といった法律で求められている表示が為されているかどうかについて、実際に販売店に出向いての調査を実施しております。

　次に、３の消費者教育の推進でございますが、消費者被害防止の観点から、各種広報媒体を利用して、消費者トラブルに関する情報提供を行っております。具体的には、テレビやラジオＣＭのほか、実際の番組に出演しての注意喚起、更に県の広報媒体に加え、私どもセンター独自の「くらしのひろば」を年２回発行、配布しておりますと

ともに、モバイルメールや、最近はフェイスブック、ツイッターを通じた逐次の情報提供を展開しております。

次に、消費者の方に直接情報をお伝えする機会として、各種の講座やセミナーを実施しております。高齢者を対象とするものでは出前講座という形で、老人クラブなどの希望に応じて相談員が講師として現地に出向き、悪質商法などについてお話をさせていただいております。更に今年は「かるた」を作成、配布して、高齢者の方々に体験しながら学んでいただくといったようなことも考えております。この「かるた」は、まだ試作品でございますが、このような大型の「かるた」を作り、消費者トラブルの防止といったようなことに、体験型の学習を取り入れたいと考えております。

次に、若年者を対象としたものといたしましては、学校、企業、団体への出前講座に加えまして、金融広報委員会というものがあるのですが、こことの共催により高校生向けのセミナーを数多く展開しております他、夏休み、冬休み中に小学生の親子教室を開催しておりまして、お小遣い帳のつけ方やお小遣いの管理といったようなこともお話ししております。

その下に一般向けといたしまして、私どもは企業等の要請があれば出前講座を実施しておりますし、日曜講座ということでも実施をしております。

少し飛びますが、４番、消費者被害の救済でございます。県民生活センターの中核機能でございます消費生活相談につきましては、土曜日、日曜日も含めて相談員が来所や電話相談に対応しております。ちなみに祝日は除いておりますが、祝日除きの土日は、相談対応を県民生活センターで行っているというところでございます。市町村では土日の相談対応は行っておりませんので、その補完ということで私どもの方でやらさせていただいております。相談件数は、一番冒頭に申し上げましたが、県全体では１万件程度なのですが、県民生活センターでは大体その３割、3,000 件前後の相談が寄せられているところでございます。

その中の（２）の市のセンターも含めてなのですが、消費生活相談員の資質向上のために、各専門分野の方々を講師にお招きした研修会を開催しております。

また、次の（３）でございます。地域で高齢者などの安全を見守る体制を整備するため、介護関係者を対象とする研修会を開催したいと考えておりますし、また高齢者などの見守り機能を持つ協議会の設置へ向けた助言なども、市町村へ働きかけて参りたいと考えております。

加えて、（４）でございますが、法的な助言が必要な相談を解決するために、若年者を対象とした弁護士無料電話相談、愛称「までふぉん」というものを毎月２回実施しておりますし、また次の２の多重債務弁護士無料法律相談を県内８会場で実施しております。

あわせて４、当県民生活センターで交通事故相談を、県内での巡回相談も含めて実施しているところでございます。

最後に、５、市町村、関係機関等との連携でございますが、市町村を訪問して情報交換や助言をさせていただく一方で、岩手県消費者行政推進ネットワークの構成団体と連携して、来月５月には消費者 110 番を開催して相談に対応しますとともに、会議等を開催しまして情報共有に努めることとしております。

以上、簡単ではございますが、本年度の県民生活センター、県の主な取組についての御報告とさせていただきます。

○平本会長

ありがとうございました。それでは、本年度の県の取組について、皆様の方から御質問等ございましたらお願いいたします。

どうぞ。

○主濱委員

主濱でございます。

今、実際実績としてやられたことを御報告いただきました。それについて、今また資料を見させていただいたのですが、実際あれをやりました、これをやりましたというのは、これはアウトプットと言いますが、それはあるのですが、その結果、これだけ被害が減りましたというところもお示しいただければと思います。ここには資料が無いようですが、もしあれば、例えば今までの被害件数はこうだったのだけれども、それがこういうふうな様々なことをやった結果、このように減ってきているというような状況をお示しいただければと思います。

○平本会長

事務局、お願いします。

○髙橋県民生活センター所長

委員の御指摘はごもっともでございまして、活動指標は多いのですが、消費生活の部分で成果指標というのはなかなか見出しがたい部分でございます。

実際、相談による結果や被害金額の回復の後追い調査等をしていないと難しいところでございまして、そういうところまでしていないのも実務としての現状ではあるのですが、一つ私どもの成果指標として公表しておりますのは、委員が求める指標とは若干ずれるのですが､相談解決の割合というものをお示ししておりまして､例えば 96％となっております。ただそれは、相談いただいたことが本当に解決したというより、「こういう機関に相談するともっといいですよ」や「事業者にこういうことを言うと実質的に解決できるのではないですか」といったような形で、100％には達しませんけれども、相談された方に私どもが何らかの形で情報提供やアドバイスをして、それな

りに御納得いただけたものとなっております。
実際それが解決に繋がったか、もしくは金銭が回収できたかというのは、その次の手を打っていないので分からないのですが、そこで私どもの相談員が一応の決着というか、相談の帰結をさせたのが、10 のうち 9.6 あるといったようなことを成果の指標にさせていただいております。
実は私どもも委員御指摘の成果指標についての懸念がございまして、全国調査をしたり、国にも問い合わせたりしているのですが、中には金銭の部分を換算して、どのくらい解決できたかというような調査をする県もありますものですから、私どもも得べかりし利益がどのくらいかといったようなところが追求できるかどうかも含め、今検討しております。実際の成果指標をどこに求めるかというのは、私どもも研究させてくださいというのが今のところの答えでございます。

○平本会長
よろしいでしょうか。他の方、御質問いかがでしょうか。
松岡委員。

○松岡委員
岩手大学の松岡です。
３の消費者教育の推進の中で、（２）、消費者の学習機会の提供、若年者対象ということで、高校生向けに金融経済セミナーというのを開いておられるとのことですが、これは具体的にはどんな内容なのか教えていただければと思います。

○高橋県民生活センター所長
金融経済セミナーでございますが、対象は各学校３年生の方々、今から社会に出る、もしくは大学に行くという高校３年生の方々が多く、実施時期は大体年度後半なのですが、ファイナンシャルプランナーの方を講師に、内容は契約の考え方やクレジット、悪質商法、クーリングオフの仕方について、また何か被害に遭ったときには県民生活センターや 188 に電話してくださいなど、基本的に金融リテラシーも含め、消費者トラブルを未然に防ぐといった形のものが中心になっています。
また今、成年年齢引き下げに伴って、消費者庁や文部科学省が推奨する「社会への扉」というものを使用しての授業について、各高校に全国的に働きかけが行われているのですが、岩手県の場合は金融広報委員会と一緒になって、先駆的にもっと以前から取り組んできているというのが実情ではございますが、今後契約の考え方というのを知った上で成年になっていただく必要がございますので、これも含めて力を入れていきたいと考えております。

〇松岡委員

ご説明していただきまして、ありがとうございました。今後とも高校生、18 歳ということもございますので、そういう点での教育を充実していただきたいと思います。

また今のお話の中で、私がお願いしたいところも随分含まれているのですが、金融という面は、これは非常に大事だと思います。私の知らないところでも随分、本当に金融というのは自由化になっておりますので、ＳＮＳ上でのものや高度なもの、また市場もグローバル化しておりますので、せっかくお金を貯めてもあっという間に無くしてしまうような、そのようなことにならないように、教育も充実していただければと思います。よろしくお願いします。以上です。

〇平本会長

ありがとうございました。

今の点に少し関連して、私の方から１つ御質問なのですが、若年者のセミナーということで、今高校生向けでセミナーをやっていらっしゃるということなのですが、先ほどから少し出ているＳＮＳ等のネット上の取引の関係について、スマートフォンやタブレットが普及している関係がありまして、被害に遭う年齢層というのがかなり低年齢化しているのではないかなと個人的に思っているところがあります。

その中で、高校生は当然そういったものを多く使うわけですけれども、場合によっては中学生ぐらいまでそういった部分のセミナーというか、講座的なところの対象を拡大するということは考えられないのかなと１つ思ったものですから、その点についてはいかがお考えでしょうか。

〇髙橋県民生活センター所長

通信手段がデジタルと申しますか、スマートフォンやそれを用いたＳＮＳで交流しているというのが、今の若い人たちにとっては当然の形になってきており、いろいろな危険な売り込みや広告も出回っておりますので、教育委員会や各小中学校と連携し、情報モラルだけではなくそのようなものに飛びつかないといったような啓発や情報提供について、教員の方々を対象にした研修会を現在行っています。

今後はそれを踏まえ、ＳＮＳの利用の仕方や賢い消費者として自立できるような、何か示唆に富むような形での取組というものも、教育委員会と一緒に考えていきたいと思っています。

〇平本会長

ありがとうございます。他の方。

沼田委員、どうぞ。

○沼田委員

沼田です。

今の意見に関連してなのですが、私も実は中学校ぐらいで何か対策を、多分各市町村の教育委員会の中では、やっぱり情報モラルという位置付けの中で何らかの対策を練ったり、各学校でそういった学習をやられていると承知しています。

従いましてこれは県の方、つまり県教委ではできない部分で、市町村でやられている部分ですから、先ほど来話が出ている市町村との連携ということで、学校でやられている中に、いわゆる消費者教育の部分で少し付加するというような連携ができれば良いと思います。

消費者施策を学校だけでやれというのは不可能に近い。学校ではそんなに時間はとれませんので。ただ学校の中でも特に平本先生が言ったように、ＳＮＳの投稿の中でのいろいろなトラブルというのもかなりあり、学校としても看過できない部分があって、みんなで学習しようという動きなどもピンポイントでいろいろあるように聞いておりますので、そういう連携の中で少し深めてもらうという形にすると、学校でもやれる部分が少しは広がるのではと思います。

市町村でもやられている今の実態などを踏まえながら連携をとってもらって、それによって 2020 年以降の具体的施策の中で、今中学校がちょうど具体的施策で抜けているので、そこに入れ込めるかどうかというのは、逆に調べてみれば何か対策ができるかと思います。31 年度は、県の方で動くというよりは市町村の実態や情報を掴んで、次の施策の中での方向性を考えられるような、そういう期間にしてもらえれば良いと思いますので、ぜひ進めてもらえればと思います。

○荒川委員

城南小学校の荒川です。

私、去年まで教育委員会にいて、ただ教育委員会といっても教職員の人事・服務の方で、こちらの方には疎く、これから勉強しなければなと思っていました。

今お話を聞いていて、2020 年度から小学校で学習指導要領が変わり、2021 年度からは中学校で変わるので、学習内容が追加されたり、削除されたり、変わってくる。それを見通しながらこの計画を持っていかないとならないのだろうなというところですが、まだ勉強不足なので、今は何とも言えません。次回は勉強してきますので、よろしくお願いしたいと思います。

○髙橋県民生活センター所長

各世代、特に今は小中高と若い人たちの消費者教育というのを、できるだけ力を入れていきたいと考えております。

そのためには県教委のみならず、小中学校の教育委員会、市町村と連携していくと

いうのは当然必須のことでございますので、私どもが直接というよりは市町村の消費生活部門とうまく連携しながら、継続的にやっていければというふうに考えております。そのときにはお力添えをいただきたいと思います。よろしくお願いします。

○平本会長

他の方、いかがでしょうか。

では、米田委員、お願いします。

○米田委員

民生委員の米田でございます。

４番の消費者被害の救済の部分の３、見守りに係る地域協議会の設置云々という部分なのですが、先ほどの説明の中でも福祉との連携を考えていかなければというお話をいただきましたので、地域協議会を設置する働きかけよりも、今ある、私ども民生委員は地域包括さんと一緒になって高齢者の見守りをやってございますので、そこのところを利用なさった方が多分早く事が動いていくのではないかなと思います。

盛岡ですと 13 包括があって、そこに全ての民生委員さん、591 人が配置になってございますので、そこのところで研修をさせていただいて、被害に遭っているのは高齢者が最も多く、去年もすごいお金が飛んでいきましたけれども、そういう実態や見極め方などを教えていただければ、一番それが早い方法ではないかなと思います。

県ですと 3,700 人の民生委員さんが地域を見守ってございますので、その方法を御利用いただいて、私どもに教えていただければ恐らく一番早いのかなと思いますので、御検討いただきたいと思います。

○髙橋県民生活センター所長

委員さんの御提言、本当にありがとうございます。

私どもも新しく作るということを推奨するつもりは全くございませんので、福祉関係者の皆さんが持つ既存の何かのネットワーク、協議会のような繋がりを活用させていただければという思いでございます。

皆さんに御負担をかけることなく、私どもの消費者トラブルを見つける視点などを、何か既存のネットワークの中で御認識いただければありがたいという形で考えておりますので、新たなというよりは、委員おっしゃるとおり既存の枠組みを活用させていただくことをお声がけしたいなというふうに考えておりますので、その際にはぜひとも御協力、御理解いただければと思います。

○米田委員

よろしくお願いします。

〇平本会長

あとはいかがでしょうか。

〇菅原三千司委員

消費者教育の推進ということで、ウの消費生活サポーターを私もやっておるのですが、非常に立派な情報提供をいただいております。私の場合は病院に勤めておったので、病院の待合室に掲示とか、あるいはもう一つはデイサービスの場所等にも掲示しておりますが、いずれ非常に情報が盛りだくさんで詳しく載っているので、なかなか読む人があるかないかは分かりませんが、非常に助かっております。

ただもう一つは、学校教育の場で、もし市町村の教育委員会が許すのであれば、学校にも張らせてもらえればと。私は２部、倍貰っているので、頼めるところには頼み、うちの自治会にも今年から張らせてもらったのですが、あとは公民館等にも張らせてもらえれば良いと思います。いずれ非常に良い情報提供でございますので、そのようなものをもっともっと活用すれば、被害の未然防止に繋がるのではないかなと思っております。

また消費生活というのは、私は交通安全を長くやっておりますので別な視点でお話ししますが、交通安全もまずコミュニケーションということで、身近な人とお話をするということが、或いは交通安全教室の場合は家族内で必ずお話をするということが、やっぱり大事なのではないかなと思っております。消費生活も一人で悩んでいないで、家族内で話していけば防止になるのではないかと思います。

いずれ交通安全につきましては、昭和 40 年代が全国で１万 6,000 人の死亡事故があったのですが、去年 3,000 人を切りました。それだけ交通事故が減ってきたというのは一つの例でございまして、やはり消費者問題も家族からということで、家族内でのお話が非常に大事ではないかなというふうに思います。

ただ、消費者問題というのは様々ございます。特殊詐欺もそうなのですが、特殊詐欺は今警察の方でも様々な見守り活動を行って、四、五年前には４億円ぐらいあったのですが、今は何千万単位で減っております。これもやはり地域、家族といったコミュニケーションが大事ではないかなと思いますので、今後そういった情報提供、あるいは見守り活動等の積極的な対策をお願いしたいと思います。

以上です。

〇髙橋県民生活センター所長

委員の御提言、ありがとうございます。委員にはサポーターとしても御活躍していただいていることに敬意を表します。先ほどの話ではないのですが、張り紙で相談窓口を、紙媒体、ポスターなどで相談の日程を知るといったような形で情報をとる、そ

れを公民館でもといったような、やはりそういう場面はまだまだありますことから、紙媒体で多種多様なものを送らせていただき、大変御迷惑をおかけしているのは承知しておりますが、必要最低限、いろいろな手口に応じた広報啓発のポスター等を送らせていただきますので、今後も御協力願えればと思います。ありがとうございます。

○平本会長

ほかに御質問等いかがでしょうか。

○高橋委員

今各委員さん方のお話をお聞きして、先ほど主濱委員さんからお話しがあった賢い消費者、それにお答えした髙橋所長さんの自立した消費者、まさに私はそこにあるのではないのかなと。

また今菅原委員さんからは家庭からとお話しがありました。交通安全の母の会などは「交通安全は家庭から」というキャッチフレーズがあり、消費者教育も家庭からとか、学校教育からとか、何かスローガンなりキャッチフレーズなりを県で打ち上げて、ああ、なるほどなというのを考えてもらえればなと思います。

それから、見守りの地域協議会、これは市町村に働きかけをするということですが、まず一番最初に矢巾町にお出でになり、担当課長に発破をかけていただきたい。

また、交通事故の相談を県民生活センターでやっていると。今県警本部で「わたりジョーズ君」というのをやっていて、これが非常に良いのです。今高齢者の事故が非常に多いので競争が激しいのだそうですが、県警本部に、地域での老人クラブや何かの会合があった際に、「わたりジョーズ君」を使っていただいてはいかがか。私も危なくこの間、映像なのですが、はねられそうになった。高齢者の方々に、横断歩道や道路を横断する際、自分は大丈夫だと思っても渡り切れないではねられそうになる、「わたりジョーズ君」のようなものを実際やって貰ったらおもしろいのではないのかなと思います。交通事故の相談も大事ですけれども、交通事故を未然に防止する、予防に力を入れていくという、そういうところに力点を置いていただくというか、注力をしていただければなということでございます。お答えは結構です。

○大友環境生活部長

いろいろと御指摘をいただき、ありがとうございます。県民の皆さんに分かっていただくためのスローガンや言葉も、とても大事な御指摘だと思いますので、これについてはぜひ、審議会の委員の皆様からも何かアイデア等ございましたら、どんどんと事務局の方にお寄せいただいて、せっかくですのでそういったキャッチフレーズや、皆さんに浸透するようなものを加えていければ良いかと思いますので、よろしくお願いしたいと思います。

また、高齢者の地域の見守り地域協議会の設立の関係ですが、決して県内の市町村で、そういった対策をしていないということではございません。消費者問題というのは、いろいろな福祉の施策を推進していくに当たり種々関わって参りますので、各市町村でも、今の既存の福祉のネットワークや協議会の中で同じようなことをやってはいるのですが、たまたまこういった看板はかけていないというのが、今ゼロであるという実態です。ただ今後、各協議会の規約等の見直しや作業が生じることにもなりますので、この辺については私どもの方できちんと丁寧に御説明しながら御理解をいただいて、早期にこのような協議会が立ち上がるように頑張って参りますので、御協力をよろしくお願いしたいと思います。

併せて、先ほどの消費者教育や成年年齢引き下げ、中学生対象といったことにつきましては、消費者教育の戦略的推進というのが今回の国の次期計画のあり方検討会の報告書の中にも出てきておりますので、そのような若年層の対応をどうするのか、また教育もこれは全国的なものですので、その辺も見据えながら、次の計画でどの程度こちらの方で書き込めるのか、十分に検討して参りたいと考えてございます。

○平本会長

ありがとうございました。それでは、そろそろよろしいでしょうか。ほかに御意見のある方、よろしいでしょうか。

（「なし」の声）

○平本会長

それでは、様々な御意見が出ましたので、ぜひ今年度もこういった御意見を踏まえて、積極的に取り組まれるよう、よろしくお願いします。

６　その他

○平本会長

続きまして、６のその他に移りたいと思います。

委員の皆様から何かございますでしょうか。

（「なし」の声）

○平本会長

特にございませんね。それでは、御発言ありませんので、進行を事務局にお返ししたいと思います。委員の皆様、進行に御協力いただきまして、どうもありがとうございました。

７　閉　会

○坊良県民くらしの安全課総括課長

　平本会長、どうもありがとうございました。

　それでは、これで本日の審議会を終了いたします。委員の皆様、どうもありがとうございました。